

## **Analisis Kualitas Aplikasi Absensi *Mobile* Menggunakan Metode *Webqual 4.0***

Amalia Husna<sup>1\*</sup>, Ade Priyatna<sup>2</sup>

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta, Indonesia

\*e-mail Corresponding Author: amalia.alhusna@gmail.com

### **Abstract**

*A mobile-based attendance application is needed in a company so that attendance data continues to run every day in real time so that the attendance data report can be used by management in making various decision-making. It is necessary to develop an application system with features provided to support user satisfaction on all types of mobile phones. In this study using the Webqual 4.0 method which has three dimensions, namely the dimensions of information quality, interaction quality dimensions, and usability quality dimensions. The results of this research found in the t test of the three variables found that the variable quality of service interaction was 2.255 which had a significant effect on user satisfaction and the f-count test was 56.904 with a significance value of 0 less than 0.05 ( $0 < 0,05$ ). The quality of services interactions has a major influence on user satisfaction in an application quality followed by usability quality which is also a trigger for user satisfaction.*

*Keywords: Mobile-based attendance; Webqual; Quality; User satisfaction*

### **Abstrak**

Aplikasi absensi berbasis *mobile* dibutuhkan dalam sebuah perusahaan agar data absensi tetap berjalan setiap harinya secara *real time* sehingga laporan data absensi tersebut dapat digunakan oleh pihak *management* dalam melakukan berbagai pengambilan keputusan. Diperlukan pengembangan sistem aplikasi dengan fitur yang disediakan untuk mendukung kepuasan pengguna pada semua jenis telpon selular. Pada penelitian ini menggunakan metode *Webqual 4.0* yang memiliki tiga dimensi yaitu dimensi kualitas informasi, dimensi kualitas Interaksi, dan dimensi kualitas *usability*. Hasil dari penelitian ini terdapat pada uji t dari ketiga variabel mendapatkan bahwa variabel kualitas interaksi pelayanan sebesar 2,255 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dan pada uji f-hitung sebesar 56,904 dengan nilai signifikansi sebesar 0 lebih kecil dari 0,05 ( $0 < 0,05$ ). Kualitas interaksi pelayanan memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan pengguna dalam sebuah kualitas aplikasi yang diikuti dengan kualitas kegunaan yang juga menjadi pemicu kepuasan pengguna.

**Kata kunci:** Absensi berbasis mobile; Webqual; Kualitas; Kepuasan pengguna

### **1. Pendahuluan**

Pandemi yang melanda di tahun 2019 menyebabkan adanya sistem lockdown yang diatur oleh pemerintah untuk menuntut masyarakat melakukan segala aktifitas secara virtual seperti kegiatan belajar mengajar hingga bekerja di rumah. Berbagai aplikasi digunakan untuk menunjang sistem virtual tersebut seperti aplikasi online meeting, aplikasi belajar online hingga aplikasi absensi *online*. Aplikasi absensi online saat ini telah menjadi salah satu sistem yang mulai banyak digunakan oleh perusahaan untuk mendukung kemudahan pekerjaan dalam melakukan kegiatan absensi. Mulai dari absen harian, pengajuan perizinan, pengajuan cuti, data lembur karyawan hingga rekap absensi yang dapat diakses dengan mudah guna menyajikan sebuah laporan manajemen.

Bagi perusahaan yang memiliki divisi Sales and Marketing yang dimana divisi tersebut seringkali melakukan perjalanan dinas diluar kantor ataupun untuk divisi yang diberlakukan sistem *Work From Home* (WFH), sebuah sistem mesin absensi masih dirasa cukup menyulitkan. Maka aplikasi absensi online dibuat secara mobile sehingga para karyawan dapat melakukan kegiatan absensi dengan cepat dan mudah sehingga perusahaan tetap dapat

memonitor para karyawan secara real-time agar proses pekerjaan dapat terlaksana dengan efektif. Oleh sebab itu, aplikasi mobile absensi dibutuhkan dalam sebuah perusahaan agar data absensi berjalan setiap harinya secara real-time sehingga diperlukan aplikasi yang memiliki fitur yang mendukung memudahkan karyawan melakukan proses kegiatan absensi serta ketepatan informasi yang dihasilkan.

Maka untuk menunjang kebutuhan perusahaan diperlukan hasil laporan data absensi yang baik dan akurat agar dapat digunakan oleh pihak management dalam melakukan penilaian kinerja karyawan, penggajian dan pengambilan keputusan manajemen lainnya. Diperlukan aplikasi yang dibuat sesuai dengan kebutuhan suatu perusahaan, didesain dengan tampilan yang sederhana dan menyediakan fitur aplikasi yang mudah bagi pengguna. Untuk mengikuti perkembangan teknologi yang menyesuaikan setiap zaman serta kebutuhan dari pengguna itu sendiri, maka pengembangan sistem aplikasi dibuat untuk disesuaikan sehingga dapat memberikan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sikumbang, Habibi, dan Pane, diungkapkan bahwa pentingnya dibuatkan aplikasi ponsel yang menghasilkan kemudahan absen bagi pegawai yang dinas keluar kota dan dengan adanya titik koordinat saat melakukan absen pegawai tidak dapat melakukan kecurangan [1]. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Arfah dan Suwardoyo mengungkapkan bahwa aplikasi mobile absensi yang mudah digunakan dan absensi menggunakan geolocation dan fingerprint memberikan pengaruh positif terhadap kedisiplinan kehadiran karyawan [2]. Maka pada aplikasi absensi mobile penting dalam meningkatkan kualitas aplikasi misalnya seperti tingkat akurasi GPS untuk menentukan lokasi absensi karyawan dan proses validasi absen yang tidak hanya menggunakan *face scanner* atau fingerprint scanner diperlukan guna menjangkau seluruh pengguna jenis ponsel.

“Secara konvensional, kualitas merupakan karakteristik barang atau layanan berupa kehandalan, kemudahan dalam penggunaan, kemudahan dalam perawatan, keindahan, dan sebagainya. Dari sisi produsen kualitas merupakan kesesuaian produk dari standar yang ditetapkan. Sedangkan dari sisi konsumen kualitas berupa kepuasan atas keinginan atau harapan pelanggan atas suatu produk. Dalam era modernisasi yang seperti ini, hanya produk dan jasa yang berkualitaslah yang akan memenangkan persaingan dan mempertahankan posisinya di pasar. Sementara itu, untuk menjaga konsistensi kualitas produk dan jasa yang dihasilkan dan sesuai dengan tuntutan kebutuhan pasar, perlu dilakukan pengendalian kualitas atas aktifitas proses yang dijalani [3]. Pengendalian kualitas didasarkan pada peninjauan penerimaan serta penolakan produk oleh konsumen, dengan adanya tinjauan mendapatkan masalah-masalah mengenai kualitas yang kemudian dikendalikan untuk melakukan pengembangan sistem yang dapat mencegah timbulnya kembali masalah tersebut. Karena produk dan jasa yang berkualitas ialah produk yang sesuai dengan keinginan konsumennya.

Dalam menganalisa kualitas aplikasi, pada penelitian ini dilakukan analisa terhadap kualitas aplikasi mobile absensi yang digunakan oleh karyawan PT Polowijo Gosari Indonesia di Jakarta menggunakan metode Webqual 4.0 dimana Webqual yang merupakan suatu metode untuk pengukuran kualitas website yang berdasarkan pada persepsi pengguna akhir dan metode ini sudah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa.

## 2. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian tentang pengukuran kualitas suatu website atau aplikasi telah banyak dilakukan menggunakan metode *Webqual*. “*Webqual* yang merupakan suatu metode untuk pengukuran kualitas website yang berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. Metode ini sudah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa dan merupakan salah satu pengembangan dari metode *servqual*. Metode *webqual* memiliki instrumen penelitian yang dikembangkan dengan metode Quality Function Development (QFD)”. [4] Semenjak metode *webqual* mulai dikembangkan yaitu pada tahun 1998 metode tersebut telah mengalami beberapa perkembangan pada susunan dimensi-dimensinya. Pada penelitian Barnes dan Vigen [4] metode *webqual* 4.0 dihasilkan yaitu dimensi kualitas informasi, dimensi kualitas Interaksi, dimensi kualitas usability dan overall impression.

Pada penelitian Darmawan menggunakan metode *Webqual* 4.0 menunjukkan bahwa variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan yang memiliki pengaruh paling signifikan ialah variabel kualitas interaksi [5]. Penelitian oleh Safitri juga menunjukkan dimensi *webqual* 4.0

dapat mempengaruhi variable kepuasan pengguna atau *User Satisfaction* dan kualitas informasi memiliki pengaruh langsung dan positif terhadap kepuasan pengguna sebesar 62,4% [6]. Serta dalam penelitian yang dilakukan oleh Andriansyah, Suryani, dan Putri menjelaskan bahwa kualitas interaksi kurang mempengaruhi kepuasan pengguna bahkan semua variabel independen secara simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna [7].

Melalui pengembangan ini dari metode Webqual sebelumnya yang memiliki 3 variabel atas kualitas *website commerce* yaitu *Usability*, *Information quality*, dan *Quality of Service Interaction*, ditambahkan variable overall impression.[8] Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas kegunaan dan kualitas interaksi aplikasi mobile absensi serta kepuasan pengguna berdasarkan persepsi pengguna akhir sehingga pengukuran yang dilakukan ini akan membantu pengelola aplikasi untuk menyesuaikan kualitas aplikasi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna.

### 3. Metodologi

Terdapat tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini guna mencapai tujuan pengkajian aplikasi menggunakan metode *Webqual* 4.0. Penelitian bermula dari sebuah masalah yang ditemukan yang kemudian diidentifikasi, dibatasi dan selanjutnya dirumuskan yang dimana perumusan masalah dinyatakan dalam sebuah kalimat-kalimat pertanyaan.[9] Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan kemudian menggunakan berbagai teori yang berkaitan untuk mendukung penelitian. Populasi ialah kumpulan atau jumlah keseluruhan individu tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dilakukan pengumpulan data suatu penelitian. Peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari suatu populasi apabila populasi tersebut terlalu luas dan peneliti memiliki keterbatasan dalam hal waktu maupun tenaga. Dalam penelitian ini, menggunakan teknik *probability sampling* atau *simple random sampling* yang merupakan dasar dalam pengembalian sampel random yang lain. Dalam pengumpulan data yang dilakukan penelitian ini menggunakan metode observasi, kuesioner dan studi Pustaka. Metode observasi dilakukan untuk mengamati terhadap objek penelitian yaitu aplikasi mobile absensi yang digunakan dalam perusahaan. Kemudian metode kuesioner dilakukan dengan memberikan link kuesioner berupa *google form* kepada pengguna yaitu karyawan yang bekerja di perusahaan sebanyak 50 pengguna untuk mendapatkan tanggapan atau jawaban dari pertanyaan yang diberikan. Studi Pustaka dilakukan sebagai pendukung dalam mempelajari buku-buku, jurnal maupun literasi lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang selanjutnya digunakan sebagai landasan teori. Instrumen penelitian yang telah dibuat atau dikembangkan oleh peneliti perlu dilakukan pengujian agar instrument tersebut dapat dipercaya. Seperti melakukan uji validitas dan reliabilitasnya yang kemudian dapat digunakan untuk mengukur variabel yang telah ditetapkan untuk diteliti. Setelah hasil penelitian diberikan pembahasan, maka selanjutnya dapat disimpulkan dan memberikan saran-saran terhadap permasalahan-permasalahan tersebut.

### 4. Hasil dan Pembahasan

#### 4.1 Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan aplikasi mobile absensi yang dirilis pada tahun 2020 di *Google Playstore* oleh Jojonomic. Aplikasi ini digunakan pada perusahaan yang memiliki divisi marketing dimana karyawan sering melakukan perjalanan dinas atau bekerja secara mobilitas.

#### 4.2 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dapat diartikan sebagai alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan kegiatan mengumpulkan berbagai macam data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah. Terdapat tiga dimensi dalam model *Webqual* terkait dengan kualitas website atau aplikasi.[10] Berikut ini indikator dari variabel-variabel penelitian yang akan digunakan sebagai pertanyaan dalam kuesioner:

Tabel III.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Pertanyaan	Jumlah Item	Indikator Variabel
Kegunaan (X1)	1. Pengoperasian aplikasi mobile absensi mudah dipahami	1	X1.1
	2. Fitur yang disediakan aplikasi mobile absensi jelas dan sesuai kebutuhan	1	X1.2
	3. Aplikasi mobile absensi memberikan kemudahan kepada pengguna dalam menjalankan suatu alur dari program aplikasi tersebut	3	X1.3
	4. Aplikasi mobile absensi mudah ditemukan oleh pengguna	1	X1.4
	5. Aplikasi mobile absensi memiliki tampilan yang menarik	1	X1.5
	6. Aplikasi mobile absensi memiliki tampilan yang sesuai dengan jenis aplikasi	1	X1.6
	7. Aplikasi mobile absensi menunjukkan sebuah aplikasi yang kompeten	1	X1.7
Kualitas Informasi (X2)	1. Semua konten atau isi yang terdapat pada aplikasi mobile absensi memberikan informasi yang jelas bagi pengguna	1	X2.1
	2. Informasi yang tersaji pada aplikasi mobile absensi dapat dipercaya	1	X2.2
	3. Aplikasi mobile absensi mampu menyajikan informasi yang sesuai	2	X2.3
	4. Informasi yang disajikan aplikasi mobile absensi relevan	1	X2.4
	5. Informasi yang disajikan aplikasi mobile absensi mudah dipahami	1	X2.5
	6. Informasi pada aplikasi mobile absensi disajikan secara detail	1	X2.6
	7. Aplikasi mobile absensi menyajikan informasi dalam bentuk format yang dibutuhkan	1	X2.7
Kualitas Interaksi Pelayanan (X3)	1. Aplikasi mobile absensi memiliki reputasi yang baik	1	X3.1
	2. Aplikasi mobile absensi cukup dirasa aman untuk melakukan input data pribadi	1	X3.2

Variabel	Pertanyaan	Jumlah Item	Indikator Variabel
Kepuasan Pengguna (Y)	3. Aplikasi mobile absensi memberi kesan menarik	1	X3.3
	4. Aplikasi mobile absensi memberikan ruang komunitas.	1	X3.4
	5. Memberikan kemudahan komunikasi dengan pihak aplikasi mobile absensi	1	X3.5
	6. Aplikasi mobile absensi memberikan informasi yang dibutuhkan	1	X3.6
	1. Mudah mendownload aplikasi mobile absensi	1	Y.1
	2. Konten aplikasi mobile absensi sesuai dengan kebutuhan	1	Y.2

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala likert [11].

Tabel II.2 Pemberian Skor untuk jawaban Kuesioner

No.	Jawaban	Kode	Nilai Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

#### 4.3 Analisis Data

Dalam hal ini populasi yang digunakan sebagai bahan penelitian yaitu para karyawan yang menggunakan aplikasi *Office less* sebagai objek penelitian pada penulisan ini. Menggunakan rumus slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi sampel

e = error (kesalahan) yang digunakan

Maka  $n = 50/(1+50(0,02)^2)$

$n = 50/(1+50(0,0004))$

$n = 50/1,02 = 49,0196$  dibulatkan menjadi 49

Hasil kuesioner disimpan didalam *Microsoft Excel* dan diolah menggunakan *software SPSS*.

##### 1. Uji Validitas

Pertanyaan kuesioner dikatakan valid jika nilai *Pearson Correlation* (nilai korelasi) >0.30 atau  $r_{hitung} > r_{table}$  dan signifikansi <0.05.[12] Dengan tingkat signifikansi 0,05 dengan rumus  $df=N-2$ , maka  $r_{table}$  yang akan digunakan adalah  $df=50-2=48$  sebesar 0,279. Berdasarkan uji validitas terhadap butir pertanyaan pada kuesioner:

Tabel IV.1  
Pengujian Validitas Kegunaan (X1)

No. Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keputusan
1	0,843	0,279	Valid
2	0,815	0,279	Valid
3	0,774	0,279	Valid
4	0,814	0,279	Valid
5	0,860	0,279	Valid
6	0,624	0,279	Valid
7	0,858	0,279	Valid
8	0,874	0,279	Valid
9	0,824	0,279	Valid

Tabel IV.2  
Pengujian Validitas Kualitas Informasi (X2)

No. Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keputusan
1	0,875	0,279	Valid
2	0,834	0,279	Valid
3	0,836	0,279	Valid
4	0,628	0,279	Valid
5	0,756	0,279	Valid
6	0,673	0,279	Valid
7	0,868	0,279	Valid
8	0,880	0,279	Valid

Tabel IV.3  
Pengujian Validitas Kualitas Interaksi (X3)

No. Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keputusan
1	0,875	0,279	Valid
2	0,819	0,279	Valid
3	0,893	0,279	Valid
4	0,857	0,279	Valid
5	0,863	0,279	Valid
6	0,825	0,279	Valid

Tabel IV.4  
Pengujian Validitas Kualitas Kepuasan Pengguna (Y)

No. Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keputusan
1	0,928	0,279	Valid
2	0,936	0,279	Valid

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji tingkat ketepatan akurasi suatu instrument. Dari data kuesioner yang diperoleh maka dapat dicari reabilitasnya dengan menggunakan rumus Cronbach alpha dan dinyatakan reliable apabila jika memiliki nilai *Cronbach alpha* >0.60 atau  $r$  hitung >  $r$  tabel.[13]

Tabel IV.5 Pengujian Reliabilitas masing-masing variabel

Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Kriteria	Keterangan
Kegunaan	0,933	0,60	Reliabel
Kualitas Informasi	0,931	0,60	Reliabel
Kualitas Interaksi	0,924	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,848	0,60	Reliabel

Berdasarkan analisis tersebut, faktor independen masing-masing memiliki nilai  $>0.60$  dan faktor dependen memiliki nilai 0.848 dan dapat dikatakan reliable.

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji bahwa error dari regresi berdistribusi normal. Pengujian ini menggunakan statistik uji yaitu *One Sample Kolmogorov Smirnov Test* yang didasarkan pada *Asymp.Sig. (2-tailed)* dengan ketentuan jika *Asymp.Sig. (2-tailed)*  $>$  Alpha yang ditentukan sebelumnya sebesar 0,05 maka data berdistribusi normal. Dari hasil pengujian normalitas dengan *Kolmogorov Smirnov* diperoleh hasil sbb:

Tabel IV.6 Pengujian Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.74137293
Most Extreme Differences	Absolute	.112
	Positive	.112
	Negative	-.104
Test Statistic		.112
Asymp. Sig. (2-tailed)		.155 <sup>c</sup>
Exact Sig. (2-tailed)		.517
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Table diatas menunjukkan bahwa nilai nilai signifikansi sebesar  $0,155 > 0,05$  maka dengan demikian mengatakan bahwa data dari variable dalam penelitian ini berdisribusi normal.

### 4. Uji Multikolinearitas

Pengujian ada tidaknya gejala multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*. Apabila nilai VIF berada dibawah 10,00 dan nilai *Tolerance* lebih dari 0,100, maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat masalah multikolinearitas.[14]

Tabel IV.7  
Pengujian Multikolinearitas  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.563	.619		.909	.368		
	Kegunaan	.087	.074	.375	1.180	.244	.046	21.924
	Kualitas_Informasi	.022	.043	.190	.505	.616	.033	30.768
	Kualitas_Interaksi_Pelayanan	.117	.052	.354	2.255	.029	.187	5.342

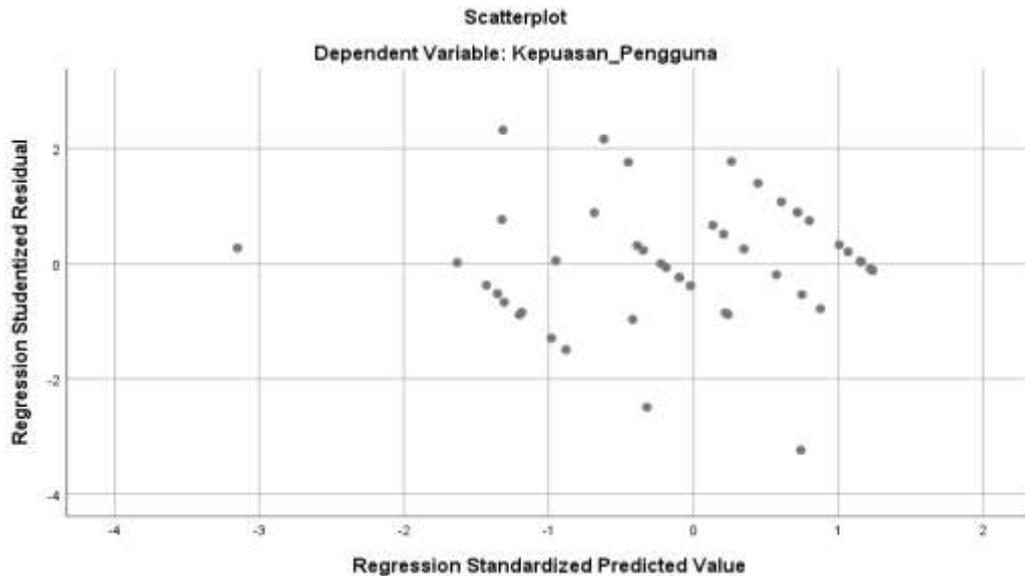
a. Dependen Variable: Kepuasan\_Pengguna

Tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel kegunaan memiliki nilai tolerance sebesar 0,046 dan VIF 21,924 untuk variabel kualitas informasi memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,033 dan VIF 30,768 dan untuk variabel kualitas interaksi memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,187 dan VIF 5,342. Berdasarkan hasil uji tersebut, pada model regresi yang memiliki nilai tolerance >0,10 dan nilai VIF >10, maka terjadi multikolinearitas pada variabel kualitas interaksi.

5. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear.[15]

Gambar IV.1  
Pengujian Heteroskedastisitas



Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar tanpa ada pola yang jelas di bagian atas dan bawah atau di sekitar angka 0, maka dikatakan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

6. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi Linear Berganda adalah model regresi linear dengan melibatkan lebih dari satu variabel bebas atau predictor. Model regresi linear berganda disebutkan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_2 + \beta_2 X_2 + \beta_n X_n + e$$

Tabel IV.8  
Pengujian Regresi Linear Berganda  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	T		Tolerance	VIF
1 (Constant)	.563	.619		.909	.368		
Kegunaan	.087	.074	.375	1.180	.244	.046	21.924
Kualitas_Informasi	.022	.043	.190	.505	.616	.033	30.768
Kualitas_Interaksi_Pelayanan	.117	.052	.354	2.255	.029	.187	5.342

a. Dependen Variable: Kepuasan\_Pengguna

Berdasarkan tabel diatas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,563 + 0,087X_1 + 0,022X_2 + 0,117X_3$$

Dari persamaan regresi linear berganda diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta (a) memiliki nilai positif sebesar 0,563. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen yang meliputi Kegunaan (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Interaksi Pelayanan (X3) bernilai 0 persen atau tidak mengalami perubahan, maka kepuasan pengguna sebesar 0,563.
- 2) Nilai koefisien regresi untuk variabel Kegunaan (X1) yaitu sebesar 0,087. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh positif artinya setiap peningkatan kegunaan aplikasi sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,087 dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.
- 3) Nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas Informasi (X2) yaitu sebesar 0,022. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh positif artinya setiap peningkatan kegunaan aplikasi sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,022 dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.
- 4) Nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas Interaksi Pelayanan (X3) yaitu sebesar 0,117. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh positif artinya setiap peningkatan kegunaan aplikasi sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,117 dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.

## 7. Hasil Uji Hipotesis

### 1) Uji T

Uji T dilakukan untuk mengetahui bagaimana signifikansi dan relevansi variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. [16]

Tabel IV.9  
Pengujian T  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.563	.619		.909	.368		
Kegunaan	.087	.074	.375	1.180	.244	.046	21.924
Kualitas_Informasi	.022	.043	.190	.505	.616	.033	30.768
Kualitas_Interaksi_Pelayanan	.117	.052	.354	2.255	.029	.187	5.342

a. Dependen Variable: Kepuasan\_Pengguna

a. Variabel kegunaan mendapat statistik uji t 1,180 dengan signifikansi 0,244. Hasil uji t menunjukkan tingkat signifikansi 0,244 yaitu lebih besar dibandingkan 0,05 dan untuk thitung yang dihasilkan lebih kecil dari ttabel yaitu  $1,180 < 1,677$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kegunaan tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

b. Variabel kualitas informasi mendapat statistik uji t 0,505 dengan signifikansi 0,616. Hasil uji t menunjukkan tingkat signifikansi 0,616 yaitu lebih besar dibandingkan 0,05 dan untuk thitung yang dihasilkan lebih kecil dari ttabel yaitu  $0,505 < 1,677$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

c. Variabel kualitas interaksi pelayanan mendapat statistik uji t 2,255 dengan signifikansi 0,029. Hasil uji t menunjukkan tingkat signifikansi 0,029 yaitu lebih kecil dibandingkan 0,05 dan untuk thitung yang dihasilkan lebih besar dari ttabel yaitu  $2,255 < 1,677$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas interaksi pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

## 2) Uji F

Pengujian ini dilakukan untuk melihat bagaimana pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Atau untuk menguji apakah model regresi yang dibuat baik/signifikan atau tidak baik/ non signifikan. [17]

Tabel IV.10  
Pengujian F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	99.948	3	33.316	56.904	.000 <sup>b</sup>
	Residual	26.932	46	.585		
	Total	126.880	49			

a. Dependen Variable: Kepuasan\_Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas\_Interaksi\_Pelayanan, Kegunaan, Kualitas\_Informasi

Berdasarkan tabel pengujian f diatas dapat diperoleh nilai F sebesar 56,904 sedangkan nilai signifikansi sebesar 0 yang dimana lebih kecil dari 0,05 ( $0 < 0,05$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi berganda ini layak digunakan, dan variabel independen yang meliputi kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna.

Penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 yang menunjukkan hasil yang signifikan dan dimensi-dimensinya saling berpengaruh terhadap variable dependen, hal ini sesuai seperti pada penelitian [16], [17] dan [18]. Menunjukkan bahwa kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi berpengaruh positif yang artinya setiap peningkatan kegunaan aplikasi sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pengguna serta memberikan pengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna maka menjadi hal penting bagi pengembang untuk dapat menyesuaikan aplikasi ataupun website sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Hasil ini juga dapat memperkuat penelitian sebelumnya dimana variabel-variabel ini dapat digunakan dalam pengujian kualitas suatu aplikasi atau website berdasarkan perspektif pengguna.

Sementara itu, variable kualitas interaksi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin banyak layanan untuk pengguna dapat berinteraksi langsung kepada sesama pengguna maupun kepada pengembang itu sendiri semakin memberi kepuasan terhadap pengguna. Serta kemudahan layanan interaksi juga dapat mendukung kemudahan mendapatkan informasi maupun sebagai fasilitas yang memudahkan kegunaan sebuah aplikasi.

## 5. Simpulan

Pada penambahan variable kepuasan pengguna memberikan pengaruh yang berkaitan terhadap dimensi-dimensi webqual yaitu kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini yang menggunakan metode *webqual* 4.0 menunjukkan bahwa dari ketiga variabel yaitu kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan mendapatkan variabel kualitas interaksi pelayanan sebesar 2,255 yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dibandingkan dengan variabel lain dan variabel independen tersebut memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna sebesar 56,904 dengann nilai signifikansi sebesar 0 dimana lebih kecil dari 0,05 ( $0 < 0,05$ ). Maka semakin banyak layanan untuk pengguna dapat berinteraksi langsung kepada sesama pengguna maupun kepada pengembang itu sendiri semakin memberi kepuasan terhadap pengguna. Penelitian ini menunjukkan bahwa metode webqual juga dapat dilakukan untuk mengukur kualitas aplikasi seperti penelitian-penelitian terdahulu terhadap suatu website.

Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan variable lain yang berkaitan dan berpengaruh menggunakan metode webqual maupun metode pengukuran aplikasi yang berbeda.

**Daftar Referensi**

- [1] M. A. R. Sikumbang, R. Habibi, and S. F. Pane, "Sistem Informasi Absensi Pegawai Menggunakan Metode RAD dan Metode LBS Pada Koordinat Absensi," *Jurnal Media Informatika Budidarma*, vol. 4, no. 1, pp. 59-64. 2020.
- [2] A. A. Arfah and U. Suwardoyo, "Aplikasi Absensi Karyawan Menggunakan Geolocation Dan Finger Print Berbasis Android," *Jurnal Sintaks Logika*, vol. 2, no. 2, pp. 1-8 2022.
- [3] H. Santoso and A. W. Yulianto, "Analisa Dan Perancangan Sistem Absensi Sisd Berbasis Web Dan SMS Gateway," *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, Vol. 16, no. 2. Pp. 65-75. 2017.
- [4] S. Surahman and E. B. Setiawan, "Aplikasi Mobile Driver Online Berbasis Android Untuk Perusahaan Rental Kendaraan," *Ultima InfoSys: Jurnal Ilmu Sistem Informasi*, vol. 8, no. 1, pp. 35-42, 2017.
- [5] T. Darmawan, "Pengukuran Kualitas Website Pada J&T Express Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, vol. 8, no. 1, pp. 260-271, 2020.
- [6] Z. Safitri, "Analisis Kualitas Website Perpustakaan Umum Lia Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Gaung Informatika*, vol. 11, no. 2, pp. 12-22, 2018.
- [7] F. Andriansyah, N. Suryani, and S. A. Putri, "Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Aplikasi Ticket Monitoring PT. Infrastruktur Telekomunikasi Dengan Metode Webqual," *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)*, vol. 4, no. 1, pp. 111-118. 2018.
- [8] N. Q. Nada and S. Wibowo, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Informatika UPGRIS*, vol. 1, no. 2, pp. 42-51, 2015.
- [9] Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020.
- [10] P. L. Santiari and I. G. S. Rahayuda, "Analisis Kualitas Website Alumni Stikom Bali Menggunakan Metode Webqual," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 5, no. 2, p. 231-242, May 2018, doi: 10.25126/jtiik.201852576.
- [11] Emelda, "Pengaruh Absensi Fingerprint dan Sanksi Hukuman Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan," *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, vol. 15, no. 4, pp. 14-21. 2019.
- [12] Noor Wahyuni, "<https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>."
- [13] Dr.Meiryani, "<https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-composite-reliability-dalam-penelitian-ilmiah/>."
- [14] Dr.Meiryani, "<https://accounting.binus.ac.id/2021/08/06/memahami-uji-multikolinearitas-dalam-model-regresi/>."
- [15] Dr.Meiryani, "<https://accounting.binus.ac.id/2021/08/06/memahami-uji-heteroskedastisitas-dalam-model-regresi/>."
- [16] Dr.Meiryani, "<https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-t-dalam-regresi-linear/>."
- [17] Dr.Meiryani, "<https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-f-uji-simultan-dalam-regresi-linear/#:~:text=Uji%20F%20bertujuan%20untuk%20mencari,bersama%2Dsama%20terhadap%20variabel%20terikat.>."